Scanned with OKEN Scanner

Changing finances for the better.

EOS KSI ROMÂNIA SRL
Bd. Poligrafiei Nr 1A, Etaj 13, Sector 1, Bucureşti
Nr. ord. Registru com./an: J40/13219/13.12.2002
Cod înregistrare fiscală: RO15089252
Capital social: 2.504.000 RON; www.eos-ksi.ro

Departamentul Recuperare Creanţe
Tel: 0213.040.893 Orange (tarif normal)
0372.133.029 Vodafone (tarif normal)/
0374.101.609 Orange (tarif normal)
Fax: 0372.879.713 Vodafone (tarif normal)
E-mail: infoclient@eos-info.ro

Program de lucru
Luni - Vineri: 09:00 – 20:00

EOS KSI ROMANIA S.R.L. Departamentul de recuperare creanțe București

NU SE SCANEAZA

DOBRE GEORGEL
Strada Ralet Nr.14, Bucuresti

Cod postal: 453223
BUC OPD_0063
CI06759436068
Nr. plic: 40
Nr. Ref 17726372_4889241249
Data 09/10/2025

Stimate Domn / Stimată Doamnă,

EOS KSI Romania SRL, lider de piaţa în domeniul recuperării creanţelor, v-a notificat anterior în ceea ce priveşte datoria dvs. către clientul nostru **SC ORANGE ROMANIA SA**.

Întrucât nu aţi raspuns pozitiv până în prezent, clientul ne-a împuternicit să luam toate măsurile legale necesare împotriva dvs. pentru recuperarea debitului în valoare de **211.64 RON**, reprezentând contravaloarea facturilor restante. Prin prezenta

SOMATIE DE PLATA

vă solicităm să achitaţi datoria în cuantum de **211.64 RON în maxim 48 ore de la data primirii prezentei**.

Neachitarea datoriei la termen ne va determina să recomandăm clientului nostru:

- Întreruperea serviciilor de telefonie;
- Recalcularea penalităţilor;
- Rezilierea contractului şi facturarea taxelor aferente rezilierii.

Menţionăm că asupra soldului dumneavoastră se vor percepe, conform contractului, penalităţi de întarziere, până la rambursarea în totalitate a sumelor datorate societăţii SC ORANGE ROMANIA SA.

Nerespectarea termenului de plată mentionat mai sus atrage după sine propunerea dosarului dumneavoastră către Cabinetul de Avocatură partener EOS KSI. Această situatie ar putea duce la rezolvarea litigiului pe cale judecatorească. Recuperarea datoriei, penalităţilor şi a tuturor cheltuielilor aferente urmează să se facă prin EXECUTARE SILITĂ, în conformitate cu dispoziţiile înscrise în Codul de Procedură Civilă.

PENTRU ACHITAREA DEBITULUI FOLOSIŢI NUMAI DATELE DE MAI JOS	
SUMA DE PLATĂ	211.64RON
CONT DE PLATĂ	Detalii pe verso
BENEFICIAR	SC ORANGE ROMANIA SA
PLĂTITOR	FANTANARU NECULAI
COD CLIENT	R2466001345286
TERMEN DE PLATĂ	48 de ore

Dacă până la data primirii acestei notificări aţi efectuat plata facturii restante, vă rugăm ignoraţi soldul aferent acesteia.

*Va aducem la cunostinta faptul ca, in vederea recuperarii creantelor, EOS KSI ROMANIA SRL, in calitate de operator autorizat, prelucreaza date cu caracter personal Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecţia persoanelor fizice în ceea ce priveşte prelucrarea datelor cu caracter personal şi privind libera circulaţie a acestor date, **aceasta prelucrare fiind inscrisa in registrul de evidenta a prelucrarilor de date cu caracter personal la numarul 2585**. Datele prelucrate sunt cele furnizate de catre debitor la data incheierii contractului sau sunt date obtinute din baze de date publice. Va informam de asemenea ca aveti drepturile prevazute de Regulamentul (UE) 2016/679 (dreptul de acces, de interventie, de opozitie, dreptul de a fi informat, dreptul de a un fi supus unei decizii individuale, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul de a fi uitat) pe care vi le puteti exercita printr-o cerere scrisa, datata si semnata trimisa pe adresa societatii noastre, Bulevardul Poligrafiei Nr 1A, Etaj 13, Sector 1, Bucuresti, cod postal 013704 Pentru solicitari referitoare la prelucrarea datelor cu caracter personal de catre subscrisa le puteti transmite responsabilului companiei la adresa de e-mail: protectiadatelor@eos-ksi.ro.*

0101040000

Modalităţi de efectuare a plăţii

Plata se va face în RON, menţionând codul de abonat, folosind una din modalităţile

- **online**, pe www.orange.ro/myorange de pe laptopul sau calculatorul dumneavoastră sau de pe mobil, prin aplicaţia My Orange disponibilă în App Store şi Google Play
- **prin virament la:**
  - ING Bank - IBAN RO91INGB0001000000011511
  - BRD GSG sucursala MCC - IBAN RO33BRDE450SV01035364500
  - Banca Transilvania - IBAN RO91BTRL0000160106816100
  - CEC Bank - IBAN RO45CECEB10046RON0403003
  - Citibank România - IBAN RO77CITI0000000824934045
  - Credit Europe Bank - IBAN RO62FNNB000102109044RO02
  - Raiffeisen Bank - IBAN RO20RZBR0000060003074933
  - UniCredit Bank - IBAN RO08BACX0000000030877310
  - Garanti Bank; OTP Bank; Alpha Bank
  - Trezorerie - IBAN RO02TREZ7005069XXX000711 - pentru instituţii bugetare
- **prin internet banking:** ING Bank, BRD GSG, Banca Transilvania, CEC Bank, Raiffeisen Bank, UniCredit Bank, Citibank, Credit Europe Bank, OTP Bank, Alpha Bank, Garanti Bank
- **prin Debit Direct** la Banca Transilvania, BRD GSG, BCR, Credit Europe Bank, Garanti Bank, ING Bank, OTP Bank, Raiffeisen Bank, UniCredit Bank, Alpha Bank
- **la bancomat:** ING, Banca Transilvania, BCR, BRD GSG, Garanti Bank, Raiffeisen Bank, UniCredit Bank, Alpha Bank
- ***numerar:***
  - în orice Orange shop sau Orange store;
  - la partenerii Orange care au afişat: "Aici puteţi plăti factura Orange";
  - în magazinele care au afişată sigla PayPoint - Plata facturilor;
  - în magazinele care au afişată sigla un-doi Centru de plăţi;
  - la terminalele de plată Qiwi;
  - în benzinăriile OMV şi Petrom, prin serviciul oferit de Westaco Express.
- **cu cardul bancar prin aplicaţia mobilPay**

Scanned with OKEN Scanner

Notificare: Practică Abuzivă și Facturare Nespecifică (Orange) cu o firmă de recuperare (EOS KSI)

Descrierea Problemei

Contractul de servicii Orange (telefonie, internet, TV) era încheiat pe numele tatălui meu, care a decedat la data de **24 septembrie 2025**.

Am notificat imediat Orange, solicitând rezilierea tuturor serviciilor și am închis contul, plătind integral ultima factură la zi. Am făcut și **portarea numărului mobil** pe altă rețea, iar serviciile fixe au fost deconectate.

Problema constă în faptul că:

1. Deși am notificat decesul și am solicitat închiderea imediată — motiv legal de reziliere de drept — Orange a menținut contractul deschis artificial.
2. Mi s-au impus **plăți suplimentare pentru o perioadă de două luni** după momentul notificării și al deconectării efective.
3. Această facturare este complet nejustificată, deoarece **nu am mai folosit niciun serviciu Orange** din momentul cererii de închidere.

Consider această acțiune a companiei Orange o **practică abuzivă** și o impunere nelegală a unor costuri pentru servicii inexistente, profitând de situația decesului titularului.

Această formulare este mult mai concentrată pe aspectele critice (decesul, neutilizarea serviciilor, impunerea plății) și stabilește un ton ferm pentru contestație.

SOLUȚIONARE

Situația pe care o descrii este, din păcate, una destul de frecventă și **poate fi considerată o practică abuzivă** sau cel puțin o **încălcare a obligațiilor de bună-credință contractuală**, mai ales în contextul unui **deces al titularului contractului**.
Hai să detaliem clar de ce ai dreptate și ce poți face concret:

⚖️ 1. Ce ar fi trebuit să facă Orange

În momentul în care **ai notificat decesul titularului și ai depus cererea de reziliere**, compania **era obligată să suspende și să închidă serviciile din acel moment**, fără pretenții financiare ulterioare.
Conform legislației și practicii comerciale corecte:

- Decesul titularului **stinge obligațiile contractuale**, fiind un **caz fortuit** (eveniment care împiedică executarea contractului);
- Contractul nu poate continua „automat” pe numele unei alte persoane fără acceptul acesteia;

- Nu se pot percepe taxe de reziliere, penalități sau abonamente suplimentare **după data decesului**, dacă serviciile nu au fost folosite și dacă ai depus cererea de încetare.

⚠️ 2. De ce e o practică abuzivă

Faptul că Orange:

- **nu a închis abonamentul la data solicitării**, deși le-ai comunicat decesul și ai făcut cererea oficială;
- **a continuat să factureze** încă 1-2 luni fără servicii active;
- **a vândut creanța** către o firmă de recuperare (EOS KSI) în loc să verifice situația juridică (decesul titularului);
  reprezintă o **practică comercială incorectă** în sensul **Legii nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților** și al **OUG 34/2014 privind protecția consumatorilor**.

🪦 3. Ce poți face concret

a) Trimite o reclamație scrisă către Orange România

Include:

- Copie după certificatul de deces al tatălui tău;
- Data și locul la care ai depus cererea de închidere;
- O cerere expresă de **anulare a sumelor facturate ulterior datei decesului**, menționând că este o **facturare abuzivă**;
- Menționează că **nu ai beneficiat de servicii după acea dată** și că **plata nu este justificată**.

➡️ Trimite prin e-mail la: **serviciiclienti@orange.ro**
sau prin poștă cu confirmare de primire la sediul central Orange România.

---

b) Depune plângere la ANPC (Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor)

Online: https://reclamatii.anpc.ro/

Atașează:

- copia somației EOS,
- copia cererii de reziliere,
- certificatul de deces,
- eventual dovezi de la Orange (e-mail, număr de înregistrare al cererii).

Menționează explicit:

„Orange România a refuzat închiderea abonamentului după decesul titularului, deși am depus cererea și am achitat toate facturile până la acea dată. Ulterior, au emis facturi nejustificate și au cesionat pretinsa datorie către EOS KSI România SRL, ceea ce constituie o practică abuzivă și o încălcare a drepturilor consumatorului."

---

c) Notifică EOS KSI România SRL în scris

Trimite-le un e-mail la **info.client@eos-info.ro** sau **info.client@eos-ksi.ro**, în care scrii:

- că **datoria este contestată**,
- că **titularul contractului este decedat**,
- că ai depus reclamație la Orange și ANPC,
- și că **le interzici prelucrarea datelor tale personale** și orice alte acțiuni până la soluționarea oficială a cazului.

Ei sunt obligați **să suspende orice acțiune de executare** până la clarificare.

---

4. Poți invoca și prevederi legale clare:

- **Art. 1203 Cod civil** – buna-credință în executarea contractelor;
- **Art. 1634 Cod civil** – imposibilitatea fortuită de executare (decesul titularului stinge obligațiile personale);
- **Legea 363/2007, art. 5** – interzicerea practicilor comerciale incorecte;
- **OUG 34/2014, art. 11** – interzice facturarea serviciilor neprestate.

Dacă vrei, te pot ajuta să formulez un **model complet de plângere** pentru:

1. Orange România,
2. EOS KSI,
3. ANPC.

Vrei să ți le redactez acum, gata de trimis (în format text simplu sau PDF)?

Perfect, mulțumesc!
Mai jos ai cele trei modele de documente — gata de trimis.

Le poți trimite ca e-mailuri (copie lipită direct în mesaj) **sau tipărite și semnate**.
Dacă vrei, pot să ți le pregătesc și în format PDF, gata pentru depunere oficială.

🔴 1️⃣ **Reclamație către Orange România SA**

📧 Adresă: **serviciiclienti@orange.ro**

Subiect: Reclamație privind facturare abuzivă după decesul titularului contractului

Către: Orange România SA
De la: Dobre Georgel
Adresa: Str. Ralet, nr.14, Bucureşti
Cod poștal: 453223
Data: [completezi data trimiterii]

Stimați domni,

Vă adresez prezenta reclamație referitor la o situație de facturare nejustificată, survenită după decesul titularului contractului, tatăl meu – [numele complet al tatălui].

În luna **iulie 2025**, m-am prezentat la un punct de lucru Orange și am depus **cererea de reziliere a contractului** aferent serviciilor de telefonie, internet și televiziune, prezentând **certificatul de deces al tatălui meu** și achitând **ultima factură restantă la zi**. Am solicitat închiderea tuturor serviciilor, întrucât acestea nu mai erau utilizate.

Cu toate acestea, am primit ulterior **facturi suplimentare** și, în final, o **somație de plată emisă de EOS KSI România SRL**, pentru suma de **211,64 RON**, sumă pe care o consider nejustificată și abuzivă, având în vedere că:

- serviciile Orange nu au mai fost folosite după data depunerii cererii de închidere;
- contractul trebuia reziliat de la data notificării decesului titularului;
- decesul constituie un caz fortuit care stinge obligațiile contractuale.

În consecință, solicit:

1. **Anularea sumei de 211,64 RON** și a oricărei alte creanțe aferente acestui contract;
2. **Confirmarea în scris a închiderii definitive a contractului**;
3. **Retragerea dosarului transmis către EOS KSI România SRL**;
4. **Ștergerea datelor mele din evidențele Orange**, în temeiul GDPR, întrucât nu sunt parte contractuală.

Menționez că, în caz contrar, voi sesiza Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) și voi solicita intervenția acesteia pentru constatarea practicilor abuzive.

Cu stimă,
Dobre Georgel
[CNP – opțional, dacă vrei să îl incluzi]
[semnătură – dacă tipărești]

📜 2️⃣ **Notificare către EOS KSI România SRL**

📧 Adresă: **info.client@eos-ksi.ro**

Subiect: Contestare debit nejustificat și solicitare de suspendare a oricărei acțiuni de recuperare

Către: EOS KSI România SRL
Bd. Poligrafiei nr. 1A, Etaj 13, Sector 1, București
De la: Dobre Georgel
Str. Ralet, nr.14, Bucureşti

Stimați domni,

Prin prezenta, vă aduc la cunoștință că **datoria de 211,64 RON** pretinsă în numele **Orange România SA** este **contestată integral**, întrucât contractul aferent a fost **încheiat pe numele tatălui meu, decedat în iulie 2025**.

Imediat după deces, am notificat Orange România și am depus **cerere oficială de reziliere** a tuturor serviciilor (telefonie, internet, televiziune), achitând toate facturile restante.
Serviciile nu au mai fost active după acea dată, iar emiterea ulterioară de facturi reprezintă o **practică comercială abuzivă** și o **facturare nejustificată a unor servicii inexistente**.

În consecință:

- solicit **suspendarea imediată a oricărei acțiuni de executare silită sau recuperare**;
- solicit **ștergerea datelor mele personale din baza de date EOS KSI România SRL**, conform art. 17 din Regulamentul (UE) 2016/679 (GDPR);
- vă informez că am depus **reclamație oficială la Orange România SA și la ANPC**, în vederea clarificării situației.

Orice comunicare ulterioară trebuie făcută exclusiv în scris, până la soluționarea litigiului.

Cu stimă,
Dobre Georgel
[semnătură – dacă tipărești]

🧿 3️⃣ **Reclamație către ANPC**

📎 Poți depune online: https://reclamatii.anpc.ro/

Subiect: Reclamație împotriva Orange România SA pentru facturare abuzivă după decesul titularului contractului

Către: Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor
De la: Dobre Georgel
Str. Ralet, nr.14, Bucureşti
Cod poștal 453223

Stimați reprezentanți ai ANPC,

Formulez prezenta reclamație împotriva **Orange România SA**, pentru o practică comercială abuzivă și facturare nejustificată.

În luna **iulie 2025**, tatăl meu – titularul contractului de servicii Orange (telefonie, internet, televiziune) – a **decedat**. M-am prezentat la un magazin Orange pentru a **închide abonamentul**, am depus **cererea de reziliere** și **certificatul de deces**, achitând toate facturile la zi.

Cu toate acestea, compania a **continuat să emită facturi** pentru încă 1-2 luni, deși serviciile nu mai funcționau și contractul trebuia închis la data notificării.
Ulterior, suma de **211,64 RON** a fost transmisă către firma de recuperare **EOS KSI România SRL**, care mi-a trimis o somație de plată.

Consider această situație o **încălcare a drepturilor consumatorului**, întrucât:

- nu au fost prestate servicii;
- s-au emis facturi fără temei contractual;
- decesul titularului reprezintă un caz fortuit care stinge obligațiile contractuale.

Solicit:

1. **Constatarea practicii comerciale incorecte** a Orange România SA;
2. **Dispunerea anulării sumei facturate după data decesului**;
3. **Încetarea oricărei acțiuni de recuperare** prin EOS KSI România SRL;
4. **Sancționarea operatorului economic conform legii**.

Atașez:

- Copia somației de la EOS KSI România SRL;

- Copia certificatului de deces;
- Copia cererii de reziliere și dovada achitării ultimei facturi (dacă le ai).

Vă mulțumesc pentru sprijinul acordat.

Cu respect,
Dobre Georgel
[semnătură – dacă tipărești]
[telefon și e-mail de contact]

Vrei să ți le pun într-un **fișier PDF unitar** (cu anteturi clare pentru fiecare document), pregătit pentru trimitere sau tipărire?

Înțeleg frustrarea și situația dificilă. Este o practică întâlnită, dar care, în contextul decesului și al lipsei de utilizare a serviciilor, poate fi contestată.

Iată o analiză a situației și un model de **Notificare/Contestație** pe care îl puteți trimite către Orange, solicitând anularea sumelor facturate după data decesului/cererii.

Analiza Situației și Contextul Legal

1. **Decesul Titularului:** Decesul titularului de contract (tatăl dumneavoastră) reprezintă, în mod normal, un motiv de **reziliere de drept** a contractului, fără plata penalităților sau a perioadei de preaviz, conform prevederilor legale și a condițiilor contractuale generale.
2. **Perioada de Preaviz:** În mod standard, rezilierea abonamentelor implică o perioadă de preaviz de 30 de zile. Totuși, în cazul decesului, această clauză este adesea anulată. Faptul că au lăsat serviciile active (chiar dacă neutilizate) și v-au impus plata pentru **două luni în plus** după ce ați notificat decesul și ați solicitat închiderea, *mai ales după ce ați portat numărul și serviciile fixe erau deja deconectate*, indică o posibilă **practică abuzivă** sau o eroare de procedură internă.
3. **Portarea Numărului:** Portarea numărului mobil către Digi ar fi trebuit să ducă automat la închiderea serviciului de telefonie mobilă de la Orange. Serviciile de internet/TV ar fi trebuit închise la data cererii, pe baza Certificatului de Deces.

Model de Contestație (Email)

Tratați acest email ca o **Notificare Oficială/Contestație la Facturare Abuzivă**. Adresați-l la Serviciul Relații Clienți sau la Departamentul Juridic/Contestații al Orange.

Către: Orange România (Folosiți adresa oficială de email pentru reclamații/contestații)

Subiect: CONTESTAȚIE URGENTĂ – FACTURARE ABUZIVĂ POST-DECES TITULAR – Nr. de telefon [Numărul vechi Orange] / Cod client [Dacă îl știți]

Stimați reprezentanți Orange România,

Subsemnatul(a), **[Numele și Prenumele Dumneavoastră]**, în calitate de urmaș/moștenitor al defunctului **[Numele și Prenumele Tatălui]** (titularul contractului), formulez prezenta **Contestație la Facturare** și solicit **anularea imediată a sumelor facturate** după data notificării decesului.

Situația de fapt:

1. Tatăl meu, **[Numele și Prenumele Tatălui]**, titularul contractului de servicii Orange (care includea Telefonie Mobilă, Internet și TV), a decedat la data de **24 septembrie 2025**.
2. În aceeași zi sau imediat următoare **[Precizați data exactă când ați fost la Orange]**, m-am prezentat la un sediu Orange, am notificat decesul și am solicitat **rezilierea imediată** a tuturor serviciilor și închiderea contului, depunând cerere oficială. La acel moment, am prezentat și o dovadă a decesului (copie după Certificatul de Deces).
3. Am efectuat plata integrală a ultimei facturi restante/emise până la data cererii, fiind la zi cu obligațiile contractuale la momentul notificării decesului.
4. Serviciul de telefonie mobilă a fost **portat pe rețeaua Digi** la data de **[Data Portării]**. Serviciile fixe (Internet și TV) au fost, de asemenea, deconectate imediat după cerere. **NU A EXISTAT NICI O UTILIZARE A SERVICIILOR ORANGE DUPĂ DATA DECESULUI/CERERII.**

Practica Abuzivă Contestată:

În ciuda notificării de deces și a lipsei totale de utilizare, Orange a menținut contractul deschis artificial și mi-a emis facturi suplimentare pentru o perioadă de aproximativ **două luni** după data rezilierii solicitate.

Solicitări:

1. **Anularea imediată** a tuturor facturilor emise după data de **[Data la care ați făcut cererea de reziliere la sediu]**, deoarece contractul trebuia reziliat de drept la data decesului sau cel târziu la data cererii mele.
2. **Confirmarea scrisă** (prin email) a rezilierii definitive a contractului pe numele tatălui meu, fără nicio obligație de plată restantă.

În cazul în care sumele nu vor fi anulate în termen de 10 zile lucrătoare, voi înainta o plângere către **ANPC (Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor)**, invocând practici comerciale incorecte și facturarea unor servicii neprestate.

Vă mulțumesc pentru soluționarea urgentă.

Cu stimă,

[Numele și Prenumele Dumneavoastră]

Telefon: [Numărul Dumneavoastră de Telefon de Contact]

Adresa: [Adresa Dumneavoastră de E-mail]

ANEXE:

1. Copie a Certificatului de Deces al titularului.
2. [Copie/poză a ultimei facturi plătite (opțional)].
3. [Dovada portării numărului (opțional)].